



Año de la unidad, la paz y el desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA
ORGANIZACIÓN CIUDAD DE IQUITOS, 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA**

AUTORES : BACH. PSIC. ANA PAULA THAIZ BALAREZO MARTIN

BACH. PSIC. MAIRA LIZETH GUEVARA ZAVALA

ASESOR : PSIC. JOSÉ ALBERTO DÍAZ GUERRERO

SAN JUAN BAUTISTA – PERÚ

2023

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

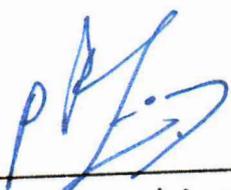
La Tesis titulada:

**"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN CIUDAD DE IQUITOS, 2022"**

De los alumnos: **ANA PAULA THAIZ BALAREZO MARTIN Y MAIRA LIZETH
GUEVARA ZAVALETA**, de la Escuela de Posgrado, pasó satisfactoriamente la
revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **15% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 01 de Diciembre del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

Document Information

Analyzed document	UCP_PSICOLOGIA_2022_TESIS_GUEVARA_ZAVALA_MAIRA_LIZETH_ANA_PAULA_THAIZ_BALAREZO_MARTIN_V1.pdf (D150018321)
Submitted	2022-11-17 16:39:00
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	15%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Científica del Perú / UCP_SALUD_2022_TESIS_KARLAMURRIETA_FATIMAPAJUELO_V1.pdf Document UCP_SALUD_2022_TESIS_KARLAMURRIETA_FATIMAPAJUELO_V1.pdf (D128867550) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com		33
W	URL: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10485/2/IV_FHU_501_TE_Aduto_Mos... Fetched: 2022-01-10 05:21:09		2
SA	Universidad Científica del Perú / UCP_psicologia_2022_TSP_VictorCamacho _ V1.pdf Document UCP_psicologia_2022_TSP_VictorCamacho _ V1.pdf (D142050672) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com		1
W	URL: http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1474/INFORME%20TESIS%20MAESTRIA%20FINAL... Fetched: 2021-09-17 01:24:27		5
W	URL: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8030/L%C3%B3pez_Mercedes?sequen... Fetched: 2021-06-14 18:02:09		18
SA	TESIS - MIRANDA SALAZAR OSCAR ANTONIO revisado.docx Document TESIS - MIRANDA SALAZAR OSCAR ANTONIO revisado.docx (D147417458)		14
SA	1_Agreda y Cerna_TT1_8680_EF_PT.docx Document 1_Agreda y Cerna_TT1_8680_EF_PT.docx (D110510861)		1
W	URL: http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/2228 Fetched: 2022-04-24 01:14:33		3
W	URL: https://digitek.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4434/Proyecto%20de%20grado.pdf?sequ... Fetched: 2022-11-08 18:19:57		2
SA	Proyecto de investigación Males y Castillo- Urkund (1).docx Document Proyecto de investigación Males y Castillo- Urkund (1).docx (D141757012)		5
SA	Tesis Guevara Cristian_Inteligencia emocional y Satisfaccion laboral.docx Document Tesis Guevara Cristian_Inteligencia emocional y Satisfaccion laboral.docx (D98479409)		2
W	URL: http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27797 Fetched: 2021-01-16 23:45:45		1

DEDICATORIA

A mi papá, que fue el principal motor para lograr mis metas profesionales y ahora me acompaña desde el cielo.

A mi mamá, con su nobleza y fuerza me demuestra su apoyo incondicional y amor infinito.

A Christian y Mauricio, que son mi principal motivación para ser mejor cada día.

ANA PAULA THAIZ BALAREZO MARTIN.

A mi padre por un modelo de lucha y constancia para lograr metas en la vida.

A mi madre por ser el soporte emocional para alcanzar mis objetivos.

Josias y Matías por ser mi soporte e inspiración para poder seguir luchando y cumplir mis sueños.

MAIRA LIZETH GUEVARA ZAVALITA.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi familia por lograr este sueño tan anhelado.

A todas las personas involucradas que me apoyaron en la realización de este trabajo.

ANA PAULA THAIZ BALAREZO MARTIN.

A dios por su amor, bondad y su presencia en todo momento de mi vida.

A Lic. Luis Alberto Orejuela Arellano, Mgr. Por el asesoramiento metodológico.

A Lic. José Díaz Guerrero, Mgr. mi maestro a quien agradezco por sus enseñanzas.

MAIRA LIZETH GUEVARA ZAVALETA.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 038-2022-UCP-FCS, del 11 de Enero del 2022**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

 **Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila** **Presidente**
 **Psic. Elizabeth Guillen Galdós** **Miembro**
 **Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros** **Miembro**

Como Asesor: **Psic. José Alberto Díaz Guerrero**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 12:30 p.m. horas, del día Martes 24 de Enero del 2023, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico del Programa de SICOLOGÍA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN CIUDAD DE IQUITOS, 2022"**.

Presentado por los sustentantes: **MAIRA LIZETH GUEVARA ZAVALETA**
ANA PAULA THAIZ BALAREZO MARTIN

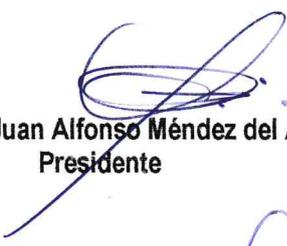
Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR Unanimidad** CON LA NOTA: **D.P. etc (17)**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.


Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente

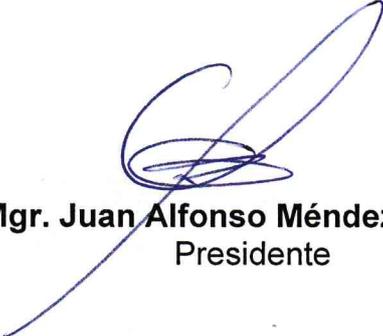

Psic. Elizabeth Guillen Galdós
Miembro


Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros
Miembro

CALIFICACIÓN: Aprobado (a) Excelencia : 19-20
Aprobado (a) Unanimidad : 16-18
Aprobado (a) Mayoría : 13-15
Desaprobado (a) : 00-12

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN
CON EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA
ORGANIZACIÓN CIUDAD DE IQUITOS, 2022.



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente



Psic. Elizabeth Guillen Galdós
Miembro



Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDOS	Pág.
Carátula	i
Constancia de originalidad	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Acta de sustentación de tesis	vi
Hoja de Aprobación	vii
Índice de Contenido	viii
Índice de tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	13
1.1. Antecedentes del Estudio	13
1.2. Bases teóricas	17
1.3. Definición de Términos Básicos	28
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	31
2.1. Descripción del Problema	31
2.2. Formulación del Problema	32
2.2.1. Problema General	32
2.2.2. Problemas Específicos	32
2.3. Objetivos	33
2.3.1. Objetivo General	33
2.3.2. Objetivos Específicos	33
2.4. Hipótesis	34
2.5. Variables	36
2.5.1. Identificación de las variables	36
2.5.2. Definición conceptual y operacional	36
2.5.3. Operacionalización de las variables	37

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	38
3.1. Tipo y diseño de investigación	38
3.2. Población y muestra	39
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	41
3.4. Procesamiento y análisis de los datos	45
3.5. Aspectos éticos	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	46
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1. Discusión	59
5.2. Conclusiones	61
5.3. Recomendaciones	63
Referencias Bibliográficas	65
Anexos	69
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Consentimiento informado	
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

	TÍTULO	Pág.
Tabla 1.	<i>Características sociodemográficas de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022</i>	46
Tabla 2.	<i>Niveles inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022</i>	48
Tabla 3.	<i>Niveles estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022</i>	49
Tabla 4.	<i>Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022</i>	50
Tabla 5.	<i>Inteligencia emocional componente intrapersonal y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022</i>	51
Tabla 6.	<i>Inteligencia emocional componente interpersonal y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022</i>	52
Tabla 7.	<i>Inteligencia emocional componente adaptabilidad y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022</i>	53
Tabla 8.	<i>Inteligencia emocional componente estado de ánimo y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022</i>	54
Tabla 9	<i>Prueba de normalidad</i>	55
Tabla 10	<i>Prueba de hipótesis</i>	56

RESUMEN

La finalidad de la investigación es determinar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022.

La investigación presenta un enfoque cuantitativo y se basa en el método hipotético – deductivo. La población estuvo conformada por 200 trabajadores de la de la empresa Comercializadora San Juan SAC en la ciudad de Iquitos, se utilizó el muestreo aleatorio simple siendo la muestra 80 trabajadores. La técnica fue la psicométrica y la encuesta. El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE) y el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS.

Para analizar la información se utilizó el estadístico SPSS v23, obteniéndose los siguientes resultados: La variable inteligencia emocional, el 72,5% de los trabajadores presentó una inteligencia emocional nivel promedio, el 15% nivel bueno y el 12,5% tuvieron nivel deficiente. Variable estrés laboral, el 73,8% de los trabajadores tuvieron nivel leve, el 15% nivel moderado y el 11,3% nivel alto de estrés. Se concluye: La inteligencia emocional tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022.

Palabras claves: Inteligencia, emocional, estrés laboral.

ABSTRACT

The purpose of the research is to determine the relationship between emotional intelligence and work stress in workers of the company Comercializadora San Juan SAC, city of Iquitos, 2022.

The research presents a quantitative approach and is based on the hypothetical-deductive method. The population was made up of 200 workers from the company Comercializadora San Juan SAC in the city of Iquitos, simple random sampling was used, the sample being 80 workers. The technique was psychometric and the survey. The data collection instrument used was the Bar-On Emotional Intelligence Inventory (I-CE) and the ILO-WHO work stress questionnaire.

To analyze the information, the SPSS v23 statistic was used, obtaining the following results: The emotional intelligence variable, 72.5% of the workers presented an average emotional intelligence level, 15% had a good level and 12.5% had a poor level. . Variable work stress, 73.8% of the workers had a mild level, 15% a moderate level and 11.3% a high level of stress. It is concluded: Emotional intelligence is related to work stress in workers of the company Comercializadora San Juan SAC, city of Iquitos, 2022.

Keywords: Intelligence, emotional, work stress.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes de estudios internacionales

León, T., y Arévalo, P. (2017) en Cuenca – Ecuador, en su investigación relacionó los niveles de inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD Municipal del cantón Chordeleg. Investigación relacional transversal y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores, se utilizaron los instrumentos cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el test de inteligencia emocional de Wood y Tolley. Concluyen: evidencian relación entre la inteligencia emocional y burnout, además, se muestra ausencia en los niveles de inteligencia emocional en relación con los niveles de estrés laboral.

Muela, E. (2017), en Quito – Ecuador, en su estudio describió como la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SECURIT S.A. investigación exploratoria, diseño no experimental relacional transversal. Población integrada por 44 trabajadores, se utilizó el cuestionario de inteligencia emocional y el cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados para la inteligencia emocional fueron: el 55% tuvo una inteligencia nivel mediano, el 39% nivel alto, el 5% nivel muy alto y el 2% nivel bajo. Concluye: los trabajadores se ubican entre los niveles medio- alto indicando que el personal sabe manejar sus emociones, teniendo una buena relación en el trabajo con sus compañeros, además, la inteligencia emocional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Antecedentes de estudios nacionales

Gonzales, E. y Sánchez, S. (2020), en Cajamarca – Perú, en su investigación relacionó la inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de un centro de salud de Cajamarca. Investigación básica y diseño no experimental transversal, la muestra estuvo conformada por 102 sujetos, se utilizó la técnica psicométrica con los instrumentos de inteligencia emocional de Salvoey y Mayer y la escala de Respuesta al Estrés MNC de Andrés Burga. Resultados, la inteligencia emocional tuvo un nivel alto en los trabajadores y el nivel de estrés laboral fue bajo. Concluye: hay evidencia de relación inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de un centro de salud de la ciudad de Cajamarca siendo inversa, es decir, que mientras el nivel de IE va aumentando, el estrés va disminuyendo

Idrogo, H. (2020) en Chiclayo – Perú, se desarrolló una investigación donde determinó la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense. Investigación aplicada, nivel relacional y diseño no experimental. Población conformada por 63 trabajadores, se utilizó el test de inteligencia emocional Mayer y Salovey y la escala de estrés laboral OIT-OMS. Resultados: la inteligencia emocional desde la perspectiva de percepción emocional tuvo 2.98 pts indica que los trabajadores no se dejan llevar por sus emociones, la comprensión emocional tuvo 3,01 pts indica que tienen claro los trabajadores referentes a lo que sienten además de ser empáticos y en la regulación emocional tuvo 2,98 pts los trabajadores pueden regular los sentimientos buenos y malos ante cualquier situación. El estrés laboral, el clima organizacional tuvo 3,41 puntos, esto indica que los trabajadores piensan que la organización no está bien direccionada lo cual genera un desempeño laboral inadecuado. La estructura organizacional tuvo 3,41 pts, indica que los trabajadores sienten que la cadena de mando no se respeta. El territorio organizacional tuvo 3,07 pts, indica que los trabajadores argumentan no tener un espacio privado en el trabajo, no les agrada trabajar con otros compañeros de otras oficinas. Tecnología tuvo

3,17 pts, los trabajadores indican que no se tiene la tecnología adecuada para realizar un buen trabajo. Influencia del líder tuvo 3,04 pts indica que los trabajadores no están de acuerdo con su supervisor ya que no da ideas y les da la espalda. Falta de cohesión tuvo 3,16 pts, indica que los colaboradores no se sienten parte del grupo de trabajo ya que los equipos están desorganizados. Respaldo de cohesión, tuvo 3,02 pts, indica que los equipos no se respaldan las metas profesionales. Concluye: la inteligencia emocional tuvo un nivel regular y el estrés laboral, el 54% tuvo un nivel bajo, 42,9% nivel regular y el 3,2% nivel alto de estrés. se evidencia una relación inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral ($r=-0,832$; $p=0,000<0,05$).

López, M. (2019), en Lima – Perú, en su investigación evaluó la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima. Investigación cuantitativa y diseño no experimental transversal, población conformada por 2,606,000 personas, se realizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional siendo 80 personas la muestra, se utilizaron los instrumentos tipo cuestionario del estrés laboral de la OIT – OMS y el inventario de inteligencia emocional de Bar – On. Concluye: se hallaron correlación negativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, el componente intrapersonal de la inteligencia emocional se relaciona de manera inversa con el estrés laboral, no se encontraron correlaciones negativas significativas entre el estrés laboral y los componentes interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, y estado de ánimo.

Jáuregui, Y. (2019), en Lima – Perú, en su investigación relacionó la inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima. Investigación aplicada y diseño no experimental transversal y nivel descriptivo relacional. Población conformada por 50 colaboradores, la muestra fue no probabilística intencional siendo esta 50 trabajadores. Se empleó la técnica de la encuesta. Concluye: relación negativa considerable ($\rho=-0,746$) entre la

inteligencia emocional y el estrés laboral, existe relación negativa media ($\rho = -0,432$) entre la inteligencia emocional y los estresores del ambiente físico, existe relación negativa considerable ($\rho = -0,550$) entre la inteligencia emocional y los estresores de la tarea, existe relación negativa considerable ($\rho = -0,515$) entre la inteligencia emocional y los estresores de la organización.

Huamán, A., y Tanco, Y. (2018), en Lima- Perú, se desarrolló una investigación relacionó la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del servicio Gineco Obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño de San Bartolomé. Investigación cuantitativa, transversal, con una población integrada por 40 trabajadores se utilizó el instrumento de inteligencia emocional de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai y el de estrés laboral de Gray-Toft y Anderson. Resultados, la inteligencia emocional, el 67,5% tuvo un nivel de desarrollo promedio, el 17,5% buen desarrollo y el 15% mal desarrollo. El estrés laboral, el 57,5% tuvo nivel medio y el 42,5% nivel bajo. Concluye: no se encontró relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral ($X^2 = 5,023$; $p = 0,081 > 0,05$).

Antecedentes de estudios locales

Ramírez, E. (2021), en Iquitos – Perú, en su investigación relacionó la Inteligencia Emocional y Motivación en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista. Investigación descriptiva relacional y diseño no experimental transversal. Población conformada por 52 colaboradores, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia siendo esta 52 colaboradores. Resultados, en la inteligencia emocional, el 40% fue inadecuada, el 31% adecuada y el 29% regular. Concluye: existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la Motivación en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista,

Rodríguez, D. y García, M. (2021), en Iquitos – Perú, en su investigación relacionó el estrés con el clima laboral en los trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", investigación descriptiva

relacional y diseño no experimental transversal. Población conformada por 76 trabajadores y se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia siendo esta 76 trabajadores de la empresa " Distribuciones Loreto S.A.C", se utilizó la técnica psicométrica y los instrumentos escala de estrés laboral OIT_OMS y Escala de Clima Laboral CL-SPC. Resultados, el estrés, el 56,6% mostraron bajo nivel de estrés, 23,7 nivel intermedio, 15,8% estrés y el 3,9% alto nivel de estrés y el clima laboral, el 42,1% fue medio, 39,5% dijo favorable, 9,2% desfavorable, 7,9% muy favorable y el 1,3% dijo muy desfavorable. Concluye: Se evidencia que el 76,3% de los trabajadores presentaron un nivel bajo a intermedio de estrés y un 23,7 muestran un nivel estrés a alto, por lo tanto, existe una relación significativa entre el estrés con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C en la ciudad de Iquitos ($r=-0,336$ $p=0,003 < 0.05$, correlación negativa media).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Inteligencia emocional

1.2.1.1. Definiciones de Inteligencia emocional

Sobre las definiciones de la inteligencia emocional se tiene:

Goleman (1995), nos indica que es "la capacidad de reconocer nuestros sentimientos, también los sentimientos de los demás, saber manejar en forma correcta las relaciones que tenemos con los demás e incluso con nosotros mismos" (p. 349).

Pegalajar y López (2015), indican sobre la inteligencia emocional "habilidades que ayudan a comprendernos a nosotros mismos, automotivación, control y reconocimiento de emociones y poder relacionarnos bien con los demás.

Mayer, Salovey y Caruso (1997), nos indican que "La inteligencia emocional contiene la habilidad de percibir con claridad, expresar y valorar

emoción, capacidad de acceder o generar sentimientos cuando proveen reflexiones, capacidad de entender el conocimiento emocional y controlar las emociones, para promover el crecimiento intelectual”. (p. 10).

Según Bar – On (1988), (como se citó en Ugarriza, 2003), manifiesta que la inteligencia emocional se caracteriza por un conjunto de aptitudes emocionales, sean estas interpersonales o intrapersonales y son predominantes en nuestra habilidad general y prevalecen en la vida.

Mehrabian (1996), inserta algunas capacidades como: entender las emociones propias y de los demás sujetos, así se podrán controlar las emociones personales, ofreciendo emociones y conductas adecuadas como respuestas a las distintas situaciones que se presenten. Participar en relaciones donde al exteriorizar sus emociones sean transparentes, cimentadas en la consideración, amabilidad y atención, además de principiar labores que sean adecuadas, emocionalmente en medios cálidos, teniendo en cuenta un balance entre la familia, el pasatiempo y la labor diaria.

1.2.1.2. Características de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional está inmersa en todos los aspectos de las emociones y sentimientos diferentes a los cognitivos, que ayudan al ser humano a progresar como persona además de integrarse en forma adecuada en la sociedad y pueden ser: **Actitud positiva**. Resaltando los puntos positivos sobre los negativos, da más importancia a los aciertos, son más favorables las actitudes positivas y en la parte laboral es más significativo el trabajo que los resultados. **Reconoce sus propias emociones y sentimientos**. Además, que les puede verbalizar, los positivos o los negativos requieren ser encausados para poder expresarlos. Los sujetos emocionalmente inteligentes conocen el medio más adecuado y el momento propicio. **Maneja sus sentimientos y emociones**. Logra el equilibrio entre la manifestación de las emociones y las domina, es calmado y paciente tolera la frustración y es capaz de retrasar los estímulos.

Empática. La persona siente las emociones de los demás, mediante una comunicación no verbal. **Capacidad de adoptar decisiones adecuadas.** Las decisiones se llevan incluyendo aspectos emocionales y racionales, en ocasiones los aspectos emocionales impiden tomar decisiones. **Motivación por todo lo que se hace.** Es lo inverso a la apatía desidia, el sujeto se motiva cuando esta frente a un proyecto y se interesa y preocupa por todo lo que le rodea. **Adecuada autoestima.** Son las emociones positivas y de seguridad para enfrentar nuevos retos. Saber dar y recibir, mostrar valores positivos para dar sentido a su vida, afronta con seguridad y vence a las adversidades y frustraciones que se les presente, aunque no sean adecuadas. **Complementa polos apuestos.** Lo emocional y lo cognitivo, la compañía y la soledad, la exigencia y la tolerancia, los deberes y derechos. (Piñán, 2019)

1.2.1.3. Perfil de las personas con adecuada inteligencia emocional.

Los sujetos que muestran un nivel adecuado de inteligencia emocional, según Goleman (1985), los sujetos con nivel adecuado de inteligencia emocional, como las que presentan particularidades que hacen destacar en la sociedad, como la motivación personal, firmeza y tesón que promueve la autorrealización, dejando las dificultades con habilidad que se presentan, esto se da por la acción de controlar las emociones e impulsos. También está presente la empatía que pone al sujeto en la capacidad de entender las emociones y es necesario para conseguir una comunicación adecuada, pero a pesar de esto las personas no la usan. Entre mujeres y hombres hay una diferencia entre el nivel de inteligencia emocional, los varones al expresar sus emociones son más equilibrados y las mujeres lo hacen de manera poderosa, sin embargo, se sienten más cómodas con temas sensuales ya que se expresan libremente, sin embargo, los varones muestran un sentido de responsabilidad y compromiso. Pero ambos géneros muestran control de sus sentimientos o emociones por controlar los impulsos y tensiones en su vida. La inteligencia emocional ayuda a

desarrollar relaciones sociales adecuadas, saludables ya que los sujetos están más cariñosos, espontáneos, extrovertidos demostrando calidad emocional generando más lazos amicales.

1.2.1.4. Teoría de la inteligencia emocional de Bar - On

Ugarriza (2001), en su modelo multifactorial, establece más los procesos que las consecuencias, apreciándose discrepancia de los componentes de la inteligencia emocional, social, y personalidad que se modifican a través de la existencia.

Sin embargo, Bar – On (1977) indica que esta inteligencia, es un grupo de habilidades emocionales, personales, sociales y experiencias, influyendo en las pericias que necesitamos para poder adaptarnos y afrontar las dificultades del ambiente que nos rodea. Entonces la inteligencia no – cognitiva es crucial para lograr el éxito en nuestra existencia, y esto influye de manera directa en la salud emocional y bienestar general,

1.2.1.5. Dimensiones de la inteligencia emocional

Componente de inteligencia intrapersonal

Brito, Santana y Pírela (2019), indican que dentro de este componente hay cinco habilidades como: La comprensión emocional de sí mismo que se refiere a ser consciente de los sentimientos y emociones que se presentan, además de entender y reconocer su origen, El asertividad, que es la autoexpresión emocional, es como expresas los pensamientos, y emociones de manera efectiva, sin molestar a los demás, defendiendo su postura sin dificultades. El autoconcepto, nos permite acceder a capacidades y limitaciones, al conocernos ya sea con aspectos negativos o positivos y respetarlas. La autorrealización, basada en fijar y cumplir metas individuales y/o objetivos, donde la gratificación de acabar realza el potencial estando centrada en motivación intrínseca. La independencia,

habilidad para conseguir la autosuficiencia, se usa la fortaleza para desarrollar habilidades y destrezas.

Componente de inteligencia interpersonal

Brito et al. (2019), en la inteligencia interpersonal se dan tres habilidades: La empatía. Es la habilidad de ponerse en el lugar de otras personas, identifica y comprende el sentir frente a sus necesidades, Conciencia social. Las relaciones interpersonales son importantes porque ayudan a iniciar relaciones sociales, de manera saludable y afectiva y permite acercamiento a nivel emocional. Responsabilidad social. Es la conciencia social que tenemos, para poder actuar en la sociedad, obteniendo responsabilidades y alcanzando normas de su grupo.

Componente de adaptabilidad

Brito et al. (2019), acá existen tres habilidades, como reconocer e identificar los conflictos, investiga las causas de las dificultades para poder solucionarlo adecuadamente. Prueba de la realidad, habilidad que ayuda a diferenciar las escenarios o emociones irreales de las reales, usando evidencias para ver ciertos sentimientos. Flexibilidad. Adecua las emociones y pensamientos ante nuevos contextos.

Componente Manejo del estrés.

Tolerancia al estrés. es la habilidad del sujeto de afrontar situaciones estresantes o desagradables sin aparentarse. Es la capacidad de afrontar el estrés, manejando la situación y teniendo el control de ello. Control de los impulsos. Capacidad que presenta un sujeto para controlar impulsos o provocación de algunos estímulos que tienen por respuestas una determinada acción, reconoce sus impulsos agresivos demostrando sosiego, tranquilidad y dominio en todo aspecto ya que puede llevar a realizar actos que podrían perjudicar a la persona (Brito et al., 2019).

Componente Estado anímico general

Felicidad. Capacidad de sentirse conforme con la vida, percepción de bienestar y realización que se siente cuando se alcanzan las metas además de disfrutar de lo que se hace. Optimismo. Es la habilidad para juzgar de la mejor manera, ser optimista, positivos frente a las oportunidades o adversidades, es bueno mirar el lado agradable de la vida (Brito et al., 2019).

1.2.1.6. Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral

Algunas investigaciones como la de Millán, García-Álvarez y D'Aubeterre (2014), estudio explicativo, tuvo como fin analizar el efecto de la inteligencia emocional y el flujo del trabajo, sobre estrés laboral y el bienestar psicológico en profesores universitarios de Venezuela. Los resultados evidenciaron que en efecto la inteligencia emocional posee un efecto de protección sobre el estrés laboral producido por el exceso de labores, ya que reduce la negatividad sobre el bienestar psicológico. Esto se explica porque los trabajadores con mayor inteligencia emocional tienen mayor capacidad para tener relaciones interpersonales con las demás personas y esto les hace estar motivados dedicando más tiempo al trabajo ya que la relación entre mayor número de horas y satisfacción laboral se establece a nivel emocional.

Otros estudios como el de Wu (2011), investigación basada en efectos de la inteligencia emocional en relación estrés y rendimiento laboral, los resultados evidenciaron que la inteligencia emocional tuvo un impacto positivo en el rendimiento laboral, esto indica que los trabajadores con mayor inteligencia emocional tienen la capacidad de minimizar los efectos negativos del estrés y de esta manera mejora su rendimiento laboral.

1.2.2. Estrés laboral

1.2.2.1. Definición de estrés

Selye (1975), fue quien utilizó el término estrés, como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio, lo planteo como conjunto de no especificado de reacciones fisiológicas del organismo a diferentes agentes nocivos del medio.

Alcalde (2010), manifiesta: que el estrés es una respuesta fisiológica, de comportamiento y psicológica del individuo, que trata de acomodarse a presiones de adentro o a fuera de sí. También se le considera resultados del cuerpo respecto a las condiciones del medio que molestan la homeostasis del área emocional del sujeto (p. 6).

Oblitas (2010), indica: Que el estrés es el resultado del sujeto al valorar y se relaciona con el medio, en esta interacción, las exigencias, las manifestaciones cognitivas, las maneras de afrontar y respuestas de forma emocional están relacionadas ya que una provoca la reacción de la otra (p. 26).

Hernández, Ortega y Reidl (2012), nos manifiestan sobre el estrés: Como al conjunto de reacciones de carácter fisiológico, cognitivo y conductual de factores perjudiciales del entorno, donde el sujeto muestra ansiedad, se exalta, y se siente presionado por las exigencias del ambiente, es de forma empírica de cada sujeto, ya que cada uno percibe de distinta forma las exigencias de su entorno, y percibe de los recursos que tiene para afrontar lo que le produce estrés (p. 116).

1.2.2.2. Efectos del estrés.

Los niveles y efectos propuestos por Salinas (2012) son: **Fisiológico**, Donde se presenta la falta de aire, temblores, sudoración, dolores

musculares, cansancio y problemas estomacales y disminución o exceso de apetito.

Psicológico, cambios de estado de ánimo, ansiedad, apatía, llanto, pensamientos terribles, desconcentración, pérdida de memoria de forma creciente y incapacidad al tomar decisiones. **Conductual**, mucho sueño y pérdida de este, excesivo apetito, rechineo de dientes, inquietud, problemas en el aspecto sexual, deseo de fumar y beber.

1.2.2.3. Factores del estrés

Según Oblitas (2010) manifiesta tres factores como: **Factores internos del estrés**. involucran condiciones de los sujetos, relacionan, de forma directa con los resultados de estrés. Es conocido como índice de reactividad al estrés, que son las respuestas conductuales, cognitivas y emocionales en situaciones con percepción negativa. **Factores externos de estrés**. son los agentes del medio que sobrecargan la homeostasis del sujeto, alcanza las emociones vitales y situaciones adversas, y las relaciones interpersonales. **Factores moduladores**. Conformado por variables del medio, así como la del sujeto que no tiene una relación con el estrés, pero son agentes que cambian la relación de manera interna y externa de estrés, estos factores que modifican están influidos por el apoyo social, los procesos emocionales y rasgos de personalidad (p. 225).

1.2.2.4. Consecuencias del estrés.

Según Mac Donald (2014), manifiesta reacciones en diferentes áreas como las siguientes.

Cuadro 1.

Consecuencias del estrés laboral

Consecuencias del estrés laboral en el trabajo			
Reacciones fisiológicas	Reacciones emocionales	Reacciones cognitivas	Reacciones conductuales
Aumento del ritmo cardiaco	Miedo	Atención disminuida	Disminución en la probabilidad
Aumento de las presiones sanguíneas	irritabilidad	Reducción en la percepción	Aumento en el consumo de cigarrillos
Aumento de la tensión muscular	Humor depresivo	Olvidos	Cometer errores en el trabajo
Sudoración y aumento de la producción de la adrenalina	Ansiedad, enojo y motivación disminuida	Reducción en la capacidad de aprendizaje	Reportarse enfermo

Fuente: (Mac Donald, 2014)

1.2.2.5. Modelos del estrés laboral.

Modelo de interacción entre demandas y control

Según Clemente (2008), indica que “las demandas de trabajo son altas y la supervisión de estas son bajas” (p. 88). se le considera un modelo explicativo y amplio del estrés laboral, ya que las demandas laborales son de origen psicosocial y con factores físicos, por las conductas y posturas que los sujetos presentan Karasek (como se citó en Llanesa, 2009). El objetivo de este modelo es ofrecer una vida laboral aceptable en los trabajadores, ofreciendo recomendaciones y evidencian la psicología al influir en la mejora de las situaciones laborales del colaborador, este modelo responde a demandas – control – exigencia, Llanesa (2009) define

teorías como: ***Demandas de trabajo***, su origen son las siguientes situaciones como ritmo, concentración, responsabilidad, atención, también están comprometidos la actividad muscular, esfuerzo, postura del cuerpo en el trabajo. ***Control***, el colaborador muestra una serie de habilidades y niveles de instrucción, como la participación en las decisiones, individualidad acerca de su trabajo. Este modelo acepta las demandas que el trabajo presenta y el control sobre este, sin embargo, Llanesa (2009) menciona cuatro composiciones: *Estrés elevado*, se produce cuando el colaborador se encuentra presionado por niveles de exigencias laborales, sin supervisiones, ocasionando que los colaboradores muestran incertidumbre sobre las obligaciones a realizar dentro de sus funciones. Esto se desarrolla en empresas sin adecuados niveles de control de procesos. *Bajo estrés*, se presenta cuando las situaciones en el trabajo son bajas, pero se da una supervisión permanente de las obligaciones laborales, estas situaciones permiten que los trabajadores estén presentes en la solución de dificultades resultados de sus labores en el trabajo. *Trabajos activos*, las presiones de trabajo son elevadas, pero el colaborador maneja la situación ya que tiene control sobre su tarea laboral, lo cual es un aprendizaje permanente, también se dan metas que se proyectan a la vida fuera del trabajo, lo cual mejoran las conductas activas como sus momentos de ocio. *Trabajos pasivos*, es donde no existen exigencias y no hay control sobre las labores, se presentan pérdidas graduales de competencias e interés profesionales. En ocasiones de forma general y en otras mediante el aburrimiento, ya que esto se puede superar mediante una prevención de riesgos sociales.

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

Effort-Reward Imbalance at work, ERI, fundado en el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS, planteado por Siegrist (1996), cimentado en teorías de motivación, por lo tanto, Llanesa (2009), indica que al existir desequilibrio dado por el trabajador, se obtienen por las recompensas y esfuerzos dados, y se observan mediante respuestas negativas que producen estrés, además el aspecto del despido, huelgas, y diferentes

cambios en la organización de manera forzada, hacen que pierda el estatus, al no haber promoción, etc., todo esto son situaciones estresantes para el trabajador, como el desgaste emocional y la modificación de conductas produciendo desgaste de salud y enfermedades cardiovasculares. Se observa factores de recompensa a largo plazo como: la autoestima, el control de estatus y la remuneración.

Medina, Preciado y Pando (2007), manifiestan que las particularidades de las funciones laborales, como la cultura organizacional, seguridad laboral, sindicatos, integridad, visión de la empresa, percepción de la trayectoria laboral, remuneración, entre otros., todo esto está influenciando en el proceso de estrés.

Asimismo, Gálvez, Moreno y Mingote (2009), manifiestan los siguientes principios: **Hipótesis extrínseca del desequilibrio esfuerzo-recompensa**, en este principio aumentan las dificultades de salud, que son producidos por los esfuerzos y bajos estímulos. **Hipótesis intrínseca de la sobre implicación**. Se produce por la excesiva demanda de implicación aumenta y esto produce riesgos altos en la salud. **Hipótesis de interacción**, presentan un riesgo alto de presentar riesgos de salud, muestran inestabilidad extrínseco esfuerzo – recompensa, y altos grados de sobre implicación.

1.2.2.6. Estresores del ambiente físico.

Según Mateo, Rodríguez, Costa, Sánchez, Casimiro y Zabala (2013), manifiestan sobre los estresores que son factores que ayudan a crear situaciones de estrés, ellos proponen: **Ruido**. Los colaboradores expuestos al ruido elevado a través del día, muestran el riesgo de ver como disminuye su audición de forma total, el ruido también presenta otros efectos no auditivos como el malestar, etc., este desagrado se dan a niveles más bajos de ruido, para perder la audición se requieren niveles superiores de 80db (A), sin embargo, algunos sujetos se encuentran incomodos con ruidos de 35 o 40 dB (A). **Iluminación**. La mala iluminación es considerada como

fuerza de estrés, ya que el ambiente de labores es menos seguro ya que no se pueden identificar los riesgos, y estas condiciones el colaborador se siente frustrado generando tensión en ellos, ya que no están conformes con sus tareas realizadas. **Ambiente térmico.** La humedad y temperatura definen este ambiente y tiene una relación con el bienestar en los colaboradores cuando no es adecuado es fuente de estrés, al regular estas condiciones se muestra un nivel de confort ya que demasiado calor produce sueño y eso hace que el trabajador aumente esfuerzos para estar despierto. **Ambientes contaminados.** Los colaboradores usan agentes químicos en sus labores y desconocen las contraindicaciones que producen en la salud, se usan, pero no en extremo, ya que los malos olores causan malestar y producen estrés. **Diseño del puesto de trabajo.** Diseños inadecuados de puesto laboral, dan molestia muscular y esqueléticas son causales de estrés.

1.2.2.7. Dimensiones del estrés laboral

La investigación se basó en el instrumento tipo cuestionario de estrés laboral divulgado por la OIT - OMS y sostenido por Ivancevich y Matteson en 1989. Mide estresores individuales, grupales y organizacionales. Reúne las siguientes dimensiones: clima organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo de grupo y estructura organizacional. Donde los rangos están dados para el bajo nivel de estrés < 90; nivel medio de estrés 91 – 117; estrés 115 – 153 y alto nivel de estrés > 154.

1.3. Definición de términos básicos

Adecuada autoestima.

Son las emociones positivas y de seguridad para enfrentar nuevos retos. Saber dar y recibir, mostrar valores positivos para dar sentido a su vida, afronta con seguridad y vence a las adversidades y frustraciones que se les presente, aunque no sean adecuadas. (Piñán, 2019)

Asertividad,

Es la autoexpresión emocional, es como expresas los pensamientos, y emociones de manera efectiva, sin molestar a los demás, defendiendo su postura sin dificultades (Brito, Santana y Pírela, 2019),

Empatía.

Es la habilidad de ponerse en el lugar de otras personas, identifica y comprende el sentir frente a sus necesidades (Brito et al., 2019),

Estrés

Respuesta fisiológica, de comportamiento y psicológica del individuo, que trata de acomodarse a presiones de adentro o a fuera de sí. También se le considera resultados del cuerpo respecto a las condiciones del medio que molestan la homeostasis del área emocional del sujeto (Alcalde, 2010).

Estrés elevado

Se produce cuando el colaborador se encuentra presionado por niveles de exigencias laborales, sin supervisiones, ocasionando que los colaboradores muestran incertidumbre sobre las obligaciones a realizar dentro de sus funciones. Esto se desarrolla en empresas sin adecuados niveles de control de procesos (Llanesa, 2009).

Bajo estrés

Se presenta cuando las situaciones en el trabajo son bajas, pero se da una supervisión permanente de las obligaciones laborales, estas situaciones permiten que los trabajadores estén presentes en la solución de dificultades resultados de sus labores en el trabajo (Llanesa, 2009).

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional se caracteriza por un conjunto de aptitudes emocionales, sean estas interpersonales o intrapersonales y son predominantes en nuestra habilidad general y prevalecen en la vida. Bar – On (1988), (como se citó en Ugarriza, 2003).

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La humanidad se encuentra dentro de cambios que se manifiestan en ámbitos como, el social, político, cultural y científico, donde se desenvuelven las organizaciones sin duda han cambiado, la globalización determina diferentes escenarios. Las personas padecen, sienten y reaccionan a las distintas dificultades que existen en su vida, manifestando sus emociones, la dificultad es que las emociones no siempre se conducen de forma adecuada en las relaciones de trabajo.

La inteligencia emocional incluye particularidades de autoconciencia emocional y control, además de componentes protectores frente al estrés como crear vínculos positivos. Es un conjunto de habilidades individuales, emocionales, sociales, que influyen en la manera de cómo nos adaptamos y enfrentamos las presiones y demandas del medio. Esto indica que es importante para conseguir el éxito en distintos aspectos de la vida, el bienestar general y salud emocional (Bar – On, 2000).

Según Mayer, Salovey y Caruso (2008), manifiestan que la inteligencia emocional ayuda a procesar información emocional siendo una guía para la conducta y el pensamiento. Es así que se considera una variable que contribuya a afrontar situaciones de estrés y por lo tanto, a un menor estrés laboral.

Evidencias de estudio, como la de Morales y Palomino, (2017) encontró relación entre los estresores personales y las aptitudes individuales, además, que el 31% de los colaboradores perciben y reconocen sus preferencias y el 35% de los colaboradores muy pocas veces controlan sus impulsos, también evidenció correspondencia entre las aptitudes sociales y los estresores de organización, por lo tanto, concluye que la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los

colaboradores ya que los que no presentan aptitudes sociales y personales son personas que no se adaptan al medio externo y no podrán mantener un equilibrio, viviendo escenarios de estrés.

Teniendo en cuenta que el estrés laboral es un componente notable que afecta a los trabajadores en el Perú, este puede tener un impacto nocivo en la productividad, salud y porque no en la economía del país. Además de la falta de aptitudes sociales y personales y poco manejo de los estados internos, la falta de motivación y empatía nos indica el poco manejo de las emociones, esto provoca respuestas defensivas ante cualquier estresor individual.

En la empresa Comercializadora San Juan SAC, se percibe en ocasiones un ambiente tenso, producto del arduo trabajo que realizan los colaboradores, es por eso lo importante analizar la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de esta empresa y así poder obtener información que sentaran bases para desarrollar competencias emocionales en los colaboradores que les permita ejercer de forma adecuada sus labores y puedan tener una salud mental apropiada.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

PG: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022?

2.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuáles son las características sociodemográficas en los trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022, 2022?

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional componente
PE2: intrapersonal y estrés laboral en trabajadores de una organización
ciudad de Iquitos, 2022?

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional componente
PE3: interpersonal y estrés laboral en trabajadores de una organización
ciudad de Iquitos, 2022?

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional componente
PE4: adaptabilidad y estrés laboral en una organización ciudad de
Iquitos, 2022?

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional componente
PE5: estado de ánimo y estrés laboral en una organización ciudad de
Iquitos, 2022?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y estrés
OG: laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos,
2022.

2.3.2. Objetivos específicos

Identificar las características sociodemográficas de los
OE1: trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022, 2022.

Establecer la relación entre la inteligencia emocional componente
OE2: intrapersonal y estrés laboral en una organización ciudad de
Iquitos, 2022.

Establecer la relación entre la inteligencia emocional componente interpersonal y estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022.

Establecer la relación entre la inteligencia emocional componente adaptabilidad y estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022.

Establecer la relación entre la inteligencia emocional componente estado de ánimo y estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022.

2.4 Hipótesis

Hipótesis general

H₁: La inteligencia emocional tiene una relación con el estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022.

H₀: La inteligencia emocional no tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 1

H₁: La inteligencia emocional componente intrapersonal tiene una relación con el estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022.

H₀: La inteligencia emocional componente intrapersonal no tiene una relación con el estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 2

H₁: La inteligencia emocional componente interpersonal tiene una relación con el estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022

H₀: La inteligencia emocional componente interpersonal no tiene una relación con el estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022

Hipótesis específica 3

H₁: La inteligencia emocional componente adaptabilidad tiene una relación con el estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022.

H₀: La inteligencia emocional componente adaptabilidad no tiene una relación con el estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 4

H₁: La inteligencia emocional componente estado de ánimo tiene una relación con el estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022.

H₀: La inteligencia emocional componente estado de ánimo no tiene una relación con el estrés laboral en una organización ciudad de Iquitos, 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de las variables

Variable Independiente: Inteligencia emocional

Variable Dependiente: Estrés laboral

2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Variable Inteligencia emocional

Definición Conceptual

La inteligencia emocional se caracteriza por un conjunto de aptitudes emocionales, sean estas interpersonales o intrapersonales y son predominantes en nuestra habilidad general y prevalecen en la vida. Bar – On (1988), (como se citó en Ugarriza, 2001).

Definición Operacional

La inteligencia emocional se operacionalizará los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo del instrumento de Inventario de Inteligencia emocional Baron ICE.

Variable Estrés laboral

Definición Conceptual

Respuesta fisiológica, de comportamiento y psicológica del individuo, que trata de acomodarse a presiones de adentro o a fuera de sí. También se le considera resultados del cuerpo respecto a las condiciones del medio laboral que molestan la homeostasis del área emocional del sujeto (Alcalde, 2010).

Definición Operacional

La inteligencia emocional se operacionalizará los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo del instrumento de Inventario de Inteligencia emocional Baron ICE.

2.5.3. Operacionalización de las variables

Cuadro 2.

Variables, Componentes e Indicadores

Variables	Componentes	Indicadores
Inteligencia emocional (X)	Intrapersonal	Mantiene la calma cuando esta contrariado. Conversa sobre sus emociones
	Interpersonal	Respeto a los demás Es empático
	Adaptabilidad	A preguntas difíciles muestra varias alternativas de respuesta
	Manejo de estrés	Demora en molestarse Actúa sin meditar cuando se molesta
	Estado de ánimo	Se siente bien consigo mismo Le gusta lo que hace
Estrés laboral (Y)	Clima organizacional	El que no comprenda las metas y misión de la empresa Comercializadora San Juan SAC me causa estrés
	Estructura organizacional	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés
	Territorio organizacional	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa
	Tecnología	El no contar con la tecnología adecuada para realizar un trabajo de calidad me causa estrés
	Influencia del líder	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa
	Falta de cohesión	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés
	Respaldo del grupo	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés

Fuente: Autoría propia

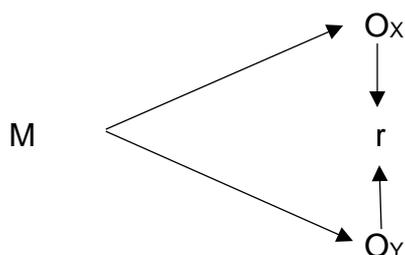
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue observacional y analítico, ya que el investigador no intercede en los resultados y se contrastó hipótesis.

El diseño de estudio fue no experimental y de tipo descriptivo relacional, según Carrasco (2009), “las variables no presentan manipulación intencional, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

El siguiente esquema corresponderá a este tipo de diseño:



Donde:

M: Muestra

O_x: Variable 1: Inteligencia emocional

O_y: Variable 2: Estrés laboral

r: relación entre las variables.

Características sociodemográficas

Edad

Sexo

Estado civil

Grado de instrucción

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo conformada por 200 trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.

Muestra

La muestra se calculará mediante el muestreo aleatorio simple siendo la fórmula:

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{i^2(N-1) + Z^2pq}$$

Donde:

N: Población

Z: nivel de confianza al 95% (Z= 1.96)

p=q= 0.5 (proporción para la máxima muestra)

i: error (5%)

Reemplazando se tiene:

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{i^2(N-1) + Z^2pq} = \frac{200 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (200-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 131.7 \cong 132 \text{ trabajadores}$$

Si la fracción de muestreo $f_M = \frac{n_0}{N} > 0,05$; se corrige la muestra, $f_M =$

$\frac{132}{200} = 0.66 > 0,05$ se procederá a corregir la muestra:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{132}{1 + \frac{132}{200}} = 80 \text{ trabajadores}$$

La muestra estará conformada por 80 trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.

Cuadro 3.

Muestra según el cargo que ocupa los trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.

Cargo	Frecuencia	%
Atención al Cliente	4	5,0
Contador	1	1,3
Vendedor	23	28,8
Jefe de almacén	3	3,8
Asistente contable	2	2,5
Jefe de ventas	3	3,8
Personal de servicio	2	2,5
Ayudante de almacén	11	13,8
Cajero	2	2,5
Jefe de caja	2	2,5
Jefe de logística	1	1,3
Personal de limpieza	1	1,3
Chofer de camión	3	3,8
Chofer de carro oficial de la empresa	1	1,3
Mercaderista	5	6,3
Asistente de marketing	2	2,5
Jefe de Marketing	1	1,3
Estibador de camión	2	2,5
Jefe de contabilidad	1	1,3
Chofer de gerencia	1	1,3
Asistente administrativo	1	1,3
Supervisora de marketing	1	1,3
Supervisora de ventas	1	1,3
Supervisor logístico	1	1,3
Asesor de ventas	4	5,0
Digitador	1	1,3
Total	80	100,0

Fuente: Comercializadora San Juan SAC, año 2022

Criterios de inclusión

- Trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no pertenecen a una organización ciudad de Iquitos, 2022.
- Trabajadores que no desearon participar en la investigación.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó la técnica Psicométrica ya que evaluó la psiquis del sujeto y los resultados se dieron de forma numérica y la encuesta que ayudó a recopilar información mediante un cuestionario, para ver los resultados en forma de figura o tabla.

Instrumentos

Instrumento Inteligencia emocional

Se utilizó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE), cuyo autor es Reuven Bar-On, procedencia Toronto – Canadá, fue adaptado en Perú por Nelly Ugarriza en el 2001, este instrumento evalúa las habilidades emocionales y sociales y presenta los siguientes componentes: Componente Intrapersonal (CIA). Área que incorpora son los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. Ítems (3, 7, 17, 28, 45, 53). Componente interpersonal (CIE). área que reúne los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal. Ítems (2, 5, 10, 14, 20, 24, 36, 41, 45, 51, 55, 59). Componente de adaptabilidad (CAD). área que reúne los siguientes componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas. Ítems (12, 16, 22, 25,

30, 34, 38, 44, 48, 57). Componentes del manejo de estrés (CME). área que reúne los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos. Ítems (3, 6, 11, 15, 21, 26, 35, 39, 46, 49, 54, 58). Componentes del estado de ánimo en general (CAG). área que reúne los siguientes componentes: Ítems (1, 4, 9, 13, 19, 23, 29, 32, 37, 40, 50, 56, 60). Los niveles y rangos son: excelente desarrollada (> 130), muy bien desarrollada (120 – 129), bien desarrollada (110 – 119), adecuada o promedio (90 – 109), necesita mejorarse (80 – 89), necesita mejorarse considerablemente (70 – 79) y marcadamente bajo (< 70).

La validez del instrumento se dio mediante el análisis factorial exploratorio, fueron examinados los 40 ítems de las escalas; intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad, evaluados en una población de muestra conformada por 3374 niños y adolescentes del departamento de Lima. Donde se empleó el análisis de los componentes primordiales con una rotación Varimax, en el cual se mostró que 40 ítems estudiados presentan pesos factoriales rotadas, valores propios y porcentaje de varianza para cada uno de los factores de este análisis factorial exploratorio para la muestra total y las submuestras según género (varones = 1793, mujeres = 15819) y gestión (estatal= 1858, particular = 1516). La relación de cada una de las escalas con el cociente emocional total va desde baja .37 a elevada .94, pero todas ellas son significativas al uno por ciento.

Según Nelly Ugarriza (2001) desarrollo la confiabilidad test - retest; cabe señalar que el retest empleado en una muestra conformada de 60 niños con edades que oscilan fue de 13.5 años, informó la estabilidad del inventario, cuyos componentes fluctúan entre .77 y .88 para la forma completa como también para la abreviada. Sin embargo, en las muestras normativas además de los resultados del género y grupos de edad, se procedió a analizar los resultados de la gestión y el grupo de edad. La consistencia interna fue evaluada por medio de un método de coeficientes

de Alfa Cronbach, obteniendo coeficientes entre 0.00 (confiabilidad muy baja) y 1.00 (confiabilidad perfecta).

Instrumento estrés laboral

Se utilizará el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS, cuyo autor es Ivancevich y Matteson, procedencia España con adaptación peruana por Ángela Suárez Tunanñaña en el 2013. El cuestionario consta de 25 ítems, agrupados en siete dimensiones que definen los aspectos principales del estrés laboral: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo.

La Validez de contenido, se basó en el criterio de evaluación de 5 jueces expertos con más de 20 años de experiencia en la materia; se aplicó una prueba binomial mostrando el nivel de significancia adecuado ($p < 0.05$), evidenciando validez de contenido

La validez de constructo se realizó mediante el análisis factorial donde se obtuvo un índice de KMO= 0.953 y la prueba de esfericidad de Bartlett denotó un índice Chi-cuadrado de Pearson significativo ($\text{Chi}=4752.595$), siendo la estructura matricial adecuada. Los procedimientos demostraron que el instrumento mide lo que pretende medir; es decir, el análisis de datos determinó que la escala es válida.

Se determinó la Confiabilidad de la escala por consistencia interna, considerando, la r debe ser mayor a 0.70 (alfa de Cronbach). Procedimientos de confiabilidad: En los resultados de su adaptación (Suarez, A 2013) halló la Confiabilidad de la escala por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.97).

Confiabilidad del instrumento de medición

Para determinarla se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_I^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de preguntas

S_I^2 : Sumatoria de Varianzas de las preguntas

S_T^2 : Varianza de la suma de las preguntas

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Cuadro 4.

Confiabilidad de los instrumentos

Encuesta	Nº Ítems	Nº casos	Alfa de Cronbach
Inteligencia emocional	60	10	0,786
Estrés laboral	25	10	0,763

Fuente: Autoría propia

Los resultados del análisis de fiabilidad de la inteligencia emocional =0.786 y el estrés laboral= 0.763 siendo la consistencia interna de los instrumentos aceptable en confiabilidad.

Procesamiento de recolección de datos

El procedimiento en la recolección de datos será:

- Se solicitó autorización a la Gerencia de una organización ciudad de Iquitos.
- Se aplicó el Instrumento en la entidad respectiva.
- Se sistematizó y procesó los resultados obtenidos.

- Se analizó e interpretó los resultados según hipótesis de estudio.
- Se elaboró el informe respectivo según normas institucionales

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Para analizar la información se utilizó el software SPSS v23, mediante tablas de frecuencias se realizó el análisis descriptivo. Posteriormente el análisis estadístico inferencial se inició con la prueba Kolmogorov – Smirnov, se comprobó que la información no procede de una población con distribución normal, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, para contrastar las hipótesis, y se analizó el grado de relación entre las variables de estudio.

3.5. Aspectos éticos

Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredió de ninguna manera los derechos humanos de una organización ciudad de Iquitos, cuyos datos e información fueron revisados e incluidos en el estudio, y cuya identificación permaneció en absoluta reserva.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A. Características sociodemográficas

Tabla 1.

Características sociodemográficas de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022.

Características sociodemográficas	fi	%
Sexo		
Masculino	46	57,5
Femenino	34	42,5
Total	80	100
Edad (años)		
22 – 34	49	61,3
35 - 48	31	38,8
Total	80	100
Estado civil		
Casado	27	33,8
Soltero	53	66,3
Total	80	100
Área de trabajo		
Logística	22	27,5
Marketing	6	7,5
Ventas	34	42,5
Contabilidad	9	11,3
Atención al cliente	7	8,8
Recursos humanos	2	2,5
Total	80	100

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 1., se presentan las características sociodemográficas en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, del total de trabajadores, los varones fueron 57,5% y las mujeres 42,5%, el 61,3% tuvieron entre 22 a 34 años y el 38,8% entre 35 a 48 años, los solteros fueron 66,3% y los casados en 33,8%, referente al área de trabajo, la mayor parte está en ventas con 42,5%, logística en 27,5%, el área de contabilidad en 11,3%, en la atención al cliente en 8,8% , área marketing en 7,5% y recursos humanos en 2,5%.

B. Análisis univariado

Tabla 2.

Niveles inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022

Variable	Niveles						Total	
	Deficiente		Promedio		Buena		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Inteligencia emocional	10	12,5	58	72,5	12	15	80	100
Componentes								
Intrapersonal	40	50	33	41,3	7	8,8	80	100
Interpersonal	5	6,3	47	58,8	28	35	80	100
Adaptabilidad	8	10	35	43,8	37	46,3	80	100
Manejo de estrés	40	50	32	40	8	10	80	100
Estado de ánimo	13	16,3	27	33,8	40	50	80	100

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 2., se presentan los niveles de la inteligencia emocional y sus componentes de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, del total de trabajadores, el 72,5% presentó una inteligencia emocional nivel promedio, el 15% nivel bueno y el 12,5% tuvieron nivel deficiente. En el componente intrapersonal, el 50% tuvieron nivel deficiente, 41,3% mostró un nivel promedio y el 8,8% nivel bueno. Componente interpersonal, el 58,8% tuvieron nivel promedio, nivel bueno con 35% y el 6,3% nivel deficiente. Componente adaptabilidad, el 46,3% tuvieron nivel bueno, el 43,8% mostraron nivel promedio y el 10% mostraron nivel deficiente. Componente manejo de estrés, el 50% tuvieron nivel deficiente, el 40% mostraron nivel promedio y el 10% tuvieron nivel bueno indica que afrontan sus dificultades cuidando el estrés. Componente estado de ánimo, el 50% tuvieron nivel bueno, el 33,8 nivel promedio y el 16,3% mostraron nivel deficiente.

Tabla 3.

Niveles estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022

Variable	Niveles						Total	
	Leve		Moderado		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Estrés laboral	59	73,8	12	15	9	11,3	80	100
Dimensiones								
Clima organizacional	49	61,3	16	20	15	18,8	80	100
Estructura organizacional	45	56,3	20	45	15	18,8	80	100
Territorio organizacional	41	51,3	27	33,8	12	15	80	100
Tecnología	46	57,5	19	23,8	15	18,8	80	100
Influencia del líder	47	58,8	16	20	17	21,3	80	100
Falta de cohesión	45	56,3	24	30	11	13,8	80	100
Respaldo del grupo	50	62,5	18	22,5	12	15	80	100

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 3., se presentan los niveles de estrés laboral y dimensiones en los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, del total de trabajadores, el 73,8% tuvieron nivel leve, el 15% nivel moderado y el 11,3% nivel alto de estrés. En la dimensión clima organizacional, el 61,3% presentó nivel leve, 20% nivel moderado y el 18,8% nivel alto. Dimensión estructura organizacional, el 56,3% mostraron nivel leve, 45% tuvieron nivel moderado y el 18,8% nivel alto. Territorio organizacional, el 51,3% tuvieron nivel leve, 33,8% nivel promedio y el 15% nivel alto de estrés. Tecnología, el 57,5% tuvieron nivel leve, el 23,8% nivel moderado y el 18,8% nivel alto de estrés. Influencia del líder, el 58,8% tuvieron nivel leve, 21,3% nivel alto y el 20% nivel moderado de estrés. Falta de cohesión. El 56,3% tuvieron nivel leve, el 30% nivel moderado y el 13,8% nivel alto de estrés y en el respaldo del grupo. El 62,5% mostraron nivel leve, el 22,5% nivel moderado y el 15% nivel alto de estrés.

C. Análisis bivariado

Tabla 4.

Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022

Inteligencia emocional		Estrés laboral			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Deficiente	fi	7	2	1	10
	%	8,8%	2,5%	1,3%	12,5%
Promedio	fi	44	7	7	58
	%	55,0%	8,8%	8,8%	72,5%
Buena	fi	8	3	1	12
	%	10,0%	3,8%	1,3%	15,0%
Total	fi	59	12	9	80
	%	73,8%	15,0%	11,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 4., se presenta la inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, del total de trabajadores, el 72,5% tuvieron una inteligencia emocional promedio y el 55% presentaron nivel leve de estrés, y el 17,6% tuvieron nivel moderado a alto. El 15% tuvieron una inteligencia emocional nivel buena y el 10% presentaron nivel leve de estrés, 3,8% nivel moderado y el 1,3% nivel alto de estrés. el 12,5% tuvieron una inteligencia emocional nivel deficiente y el 8,8% presentaron nivel leve de estrés y el 3,8% nivel moderado a alto de estrés.

Tabla 5.

Inteligencia emocional componente intrapersonal y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022

Inteligencia emocional componente intrapersonal		Estrés laboral			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Deficiente	fi	33	3	4	40
	%	41,3%	3,8%	5,0%	50,0%
Promedio	fi	22	6	5	33
	%	27,5%	7,5%	6,3%	41,3%
Buena	fi	4	3	0	7
	%	5,0%	3,8%	0,0%	8,8%
Total	fi	59	12	9	80
	%	73,8%	15,0%	11,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 5., se presenta la inteligencia emocional componente intrapersonal y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, del total de trabajadores, el 50% tuvieron una inteligencia intrapersonal deficiente y el 41,3% presentaron nivel leve de estrés y 8,8% nivel moderado a alto de estrés. el 41,3% tuvieron inteligencia intrapersonal promedio y el 27,5% manifestaron nivel leve de estrés y el 13,8% nivel moderado a alto de estrés. el 8,8% tuvieron una inteligencia intrapersonal buena y el 5% tuvieron nivel leve de estrés y el 3,8% nivel moderado de estrés.

Tabla 6.

Inteligencia emocional componente interpersonal y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022

Inteligencia emocional componente interpersonal		Estrés laboral			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Deficiente	fi	5	0	0	5
	%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
Promedio	fi	35	5	7	47
	%	43,8%	6,3%	8,8%	58,8%
Buena	fi	19	7	2	28
	%	23,8%	8,8%	2,5%	35,0%
Total	fi	59	12	9	80
	%	73,8%	15,0%	11,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 6., se presenta la inteligencia emocional componente interpersonal y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, del total de trabajadores, el 93,8% tuvieron una inteligencia interpersonal nivel moderado a alto y el 67,6 mostró un nivel leve de estrés, 15,1% nivel moderado y el 11,3% manifestaron nivel alto. El 6,3% tuvieron nivel deficiente en inteligencia interpersonal y todos tuvieron nivel leve de estrés.

Tabla 7.

Inteligencia emocional componente adaptabilidad y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022

Inteligencia emocional componente adaptabilidad		Estrés laboral			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Deficiente	fi	5	0	3	8
	%	6,3%	0,0%	3,8%	10,0%
Promedio	fi	26	7	2	35
	%	32,5%	8,8%	2,5%	43,8%
Buena	fi	28	5	4	37
	%	35,0%	6,3%	5,0%	46,3%
Total	fi	59	12	9	80
	%	73,8%	15,0%	11,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 7., se presenta la inteligencia emocional componente adaptabilidad y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, del total de trabajadores, el 90% tuvieron nivel promedio a bueno en inteligencia emocional componente adaptabilidad y el 67,5% manifestaron nivel leve de estrés, el 22,6% manifestaron nivel moderado a alto de estrés. el 10% tuvieron nivel deficiente de inteligencia emocional por adaptabilidad y el 6,3% con nivel leve y el 3,8% nivel alto de estrés.

Tabla 8.

Inteligencia emocional componente estado de ánimo y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, 2022

Inteligencia emocional componente estado de ánimo		Estrés laboral			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Deficiente	fi	12	0	1	13
	%	15,0%	0,0%	1,3%	16,3%
Promedio	fi	17	4	6	27
	%	21,3%	5,0%	7,5%	33,8%
Buena	fi	30	8	2	40
	%	37,5%	10,0%	2,5%	50,0%
Total	fi	59	12	9	80
	%	73,8%	15,0%	11,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 8., se presenta la inteligencia emocional componente estado de ánimo y estrés laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, del total de trabajadores, el 83,8% tuvieron nivel promedio a bueno en inteligencia emocional estado de ánimo y el 58,8% manifestaron nivel leve de estrés y el 25% manifestaron nivel moderado a alto de estrés. el 16,3% tuvieron nivel deficiente de inteligencia por estado de ánimo y el 15% mostró nivel leve de estrés y el 1,3% nivel alto de estrés laboral.

Contrastación de Hipótesis

Prueba estadística para la determinación de la normalidad

Hipótesis

H₀: Los datos de las variables siguen una distribución normal

H₁: Los datos de las variables no siguen una distribución normal

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

Estadístico

Kolmogorov-Smirnov

Tabla 9.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,142	80	,000	,943	80	,001
Estrés laboral	,177	80	,000	,836	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Regla de decisión

(Sig) > 0,05; Se acepta la Hipótesis nula

(Sig) < 0,05; Se rechaza la Hipótesis nula

Decisión

Como el valor de Sig.=p =0,000< 0,05 aceptamos la H₁ y rechazamos H₀, esto es, los datos de las variables no siguen una distribución normal, por lo tanto, utilizaremos el coeficiente de Spearman para analizar la relación entre las variables objeto de estudio

Tabla 10.

Prueba de hipótesis

Hipótesis del investigador	Rho	p	Condición
<u>Hipótesis general</u>			
H₁: La inteligencia emocional tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022.	-0,859	0,020	Correlacion inversa muy fuerte
<u>Hipótesis específica 1.</u>			
H₁: La inteligencia emocional componente intrapersonal tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022.	- 0,183	0,105	Correlación inversa media
<u>Hipótesis específica 2.</u>			
H₁: La inteligencia emocional componente interpersonal tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022	- 0,109	0,336	Correlación inversa media
<u>Hipótesis específica 3.</u>			
H₁: La inteligencia emocional componente adaptabilidad tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022.	- 0,172	0,445	Correlación inversa media
<u>Hipótesis específica 4.</u>			
H₁: La inteligencia emocional componente estado de ánimo tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022.	- 0,111	0,756	Correlación inversa media

Fuente: Autoría propia

Interpretación

En la tabla 10., se presenta la contrastación de hipótesis de la investigación:

Hipótesis general, se observó que $Rho = -0,859$; (Correlacion inversa muy fuerte) y $p = 0,020 < 0,05$ siendo significativo, se rechaza H_0 , y siendo negativa la correlación, indica que a mayor inteligencia emocional menor estrés laboral, se afirma: La inteligencia emocional tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 1, se evidencia una correlación inversa media ($Rho = -0,183$), y $p = 0,105$ siendo no significativo, se rechaza la hipótesis H_0 , y siendo la correlación negativa, indica que a mayor inteligencia emocional componente intrapersonal menor estrés laboral, se afirma: La inteligencia emocional componente intrapersonal tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 2, se observa correlación inversa media, ($Rho = -0,109$), y $p = 0,336$ siendo no significativo, se rechaza la H_0 , siendo la correlación negativa, indica a mayor inteligencia emocional componente interpersonal menor estrés laboral, se afirma: La inteligencia emocional componente interpersonal tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 3, el valor de ($Rho = -0,172$) considera correlación inversa media y $p = 0,445$, siendo no significativo, rechazamos H_0 , siendo la correlación negativa, indica a mayor inteligencia emocional componente adaptabilidad menor estrés laboral, se afirma: La inteligencia emocional componente adaptabilidad tiene una relación con el estrés

laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 4, se evidencia correlación inversa media ($Rho = - 0,111$), y $p= 0,756$ siendo no significativo rechazamos H_0 , siendo la correlación negativa, indica a mayor inteligencia emocional componente estado de ánimo menor estrés laboral, se afirma: La inteligencia emocional componente estado de ánimo tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Discusión

La inteligencia emocional es la manera de poder comprender y gestionar nuestras emociones de tal manera que minimicemos el estrés producto de afrontamientos diarios en las personas.

Los resultados sociodemográficos del estudio nos indica, el 57,5% fueron de sexo masculino y el 42,5% sexo femenino. En la edad, el 61,3% tuvieron entre 22 a 34 años y el 38,8% 35 a 48 años. El estado civil, el 66,3% son solteros y el 33,8% casados. El área de trabajo, el 42,5% son de ventas, el 27,5% de logística, 11,3% contabilidad, 8,8% atención al cliente, 7,5% marketing y el 2,5% recursos humanos.

Los resultados de la inteligencia emocional muestran que, el 72,5% de los trabajadores presentó una inteligencia emocional nivel promedio, el 15% nivel bueno y el 12,5% tuvieron nivel deficiente. Se complementa con **Muela, E. (2017)**, en su investigación “La inteligencia emocional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SECURIT S.A.”, observó que el 55% tuvo una inteligencia emocional nivel mediano, el 39% nivel alto, el 5% nivel muy alto y el 2% nivel bajo. Se complementa con **Idrogo, H. (2020)**, en su investigación “Relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense”, observó que la inteligencia emocional tuvo un nivel regular. Se asemeja a **Huamán, A., y Tanco, Y. (2018)**, en su investigación “Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio Gineco obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé”, se observó que el 67,5% tuvo un nivel de desarrollo promedio de inteligencia emocional, el 17,5% buen desarrollo y el 15% mal desarrollo. Tal como lo señala **Ramírez, E. (2021)**, en su investigación “Inteligencia emocional y motivación laboral en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, Iquitos”, observó que la inteligencia emocional, el 40% fue inadecuada, el 31% adecuada y el 29% regular.

Los resultados del estrés laboral muestran que, el 73,8% de los trabajadores tuvieron nivel leve, el 15% nivel moderado y el 11,3% nivel alto de estrés. se asemeja con lo que señala **Idrogo, H. (2020)**, en su investigación “Relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense”, observó que el 54% tuvo un nivel bajo, 42,9% nivel regular y el 3,2% nivel alto de estrés. coincide con lo que señala **Huamán, A., y Tanco, Y. (2018)**, en su investigación “Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio Gineco obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé”, se observó que el estrés laboral, el 57,5% tuvo nivel medio y el 42,5% nivel bajo. Se complementa con lo que señala **Rodríguez, D. y García, M. (2021)**, en su investigación “El estrés y clima laboral del personal de una empresa en la ciudad de Iquitos”, Observó que, el estrés, el 56,6% mostraron bajo nivel de estrés, 23,7 nivel intermedio, 15,8% estrés y el 3,9% alto nivel de estrés.

Al relacionar la inteligencia emocional y el estrés laboral, se encontró relación estadística significativa en los trabajadores ($Rho = - 0,859$; $p=0,020 < 0,05$; correlación inversa muy fuerte). Se complementa con **Gonzales, E. y Sánchez, S. (2020)**, en su investigación “Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca”, evidencia relación inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de un centro de salud de la ciudad de Cajamarca siendo inversa, es decir, que mientras el nivel de IE va aumentando, el estrés va disminuyendo. Coincide con lo que señala **Idrogo, H. (2020)**, en su investigación “Relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense”, evidencia una relación inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral ($r = - 0,832$; $p=0,000 < 0,05$). Concuera con lo señalado por **López, M. (2019)**, en su investigación “Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima”, observó correlación negativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional. Se complementa con **Jáuregui, Y. (2019)**, en su investigación “Inteligencia emocional y estrés

laboral en los colaboradores de un área de comisión de protección al consumidor, Lima”, observó relación negativa considerable ($\rho = -0,746$) entre la inteligencia emocional y el estrés laboral.

Al relacionar los componentes de la inteligencia emocional y el estrés laboral, se encontró relación inteligencia emocional componente intrapersonal y estrés laboral ($\rho = -0,183$; $p = 0,105$; correlación inversa media). Relación inteligencia emocional componente interpersonal y estrés laboral ($\rho = -0,109$; $p = 0,336$; correlación inversa media). Relación inteligencia emocional componente adaptabilidad con el estrés laboral ($\rho = -0,172$; $p = 0,445$; correlación inversa media). Relación inteligencia emocional componente estado de ánimo y estrés laboral ($\rho = -0,111$; $p = 0,756$; correlación inversa media). se complementa con lo señalado por **López, M. (2019)**, en su investigación “Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima”, evidencia el componente intrapersonal de la inteligencia emocional se relaciona de manera inversa con el estrés laboral, no se encontraron correlaciones negativas significativas entre el estrés laboral y los componentes interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, y estado de ánimo.

5.2. Conclusiones

1. Se observa correlación negativa muy fuerte entre la inteligencia emocional y estrés laboral en la empresa Comercializadora San Juan SAC, ya que en su mayoría los trabajadores mostraron nivel promedio a bueno en inteligencia emocional y un 35% mostraron nivel moderado a alto de estrés laboral, ya que los trabajadores manifiestan que les agrada hacer algo por los demás, resuelven dificultades y son optimistas.
2. Se evidencia que el componente intrapersonal de la inteligencia emocional se correlaciona de manera negativa media con el estrés laboral en la empresa comercializadora San Juan SAC, ya que en su mayoría los trabajadores mostraron nivel deficiente a promedio en inteligencia emocional y el 22,6% tuvieron nivel moderado a alto de estrés laboral, los trabajadores le es difícil comunicar sus sentimientos y son empáticos respecto a esto.
3. Se observa en el componente interpersonal de la inteligencia emocional correlación inversa media con el estrés laboral en la Comercializadora San Juan SAC, los trabajadores mostraron en su mayoría nivel promedio a bueno en componente interpersonal de la inteligencia emocional, los trabajadores son solidarios con sus compañeros, respetuosos, y no les gusta molestar a los demás.
4. Se encontró en el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional correlación inversa media con el estrés laboral en la Comercializadora San Juan SAC, en su mayoría los trabajadores se encuentran nivel promedio bueno en componente adaptabilidad, se debe a que los colaboradores muestran distintas maneras de contestar a preguntas complicadas, entienden con facilidad las cosas nuevas ayudando a realizar su labor con más tranquilidad y desempeño.

5. Se observa correlación negativa media en el componente estado de animo de la inteligencia emocional con el estrés laboral en la Comercializadora San Juan SAC, en su mayoría los colaboradores están en nivel promedio a bueno componente estado de ánimo, se le nota al trabajador animoso, seguridad de sí mismo y optimista

5.3. Recomendaciones

1. Explorar la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de empresas de otros departamentos del Perú, con la finalidad de comprobar si los resultados hallados en este estudio son semejantes.
2. Realizar estudios comparativos respecto a la inteligencia emocional y estrés laboral en empresas públicas y privadas, en el contexto peruano de manera de identificar que grupo son los más afectados.
3. Se recomienda que empresa Comercializadora San Juan SAC, oriente a sus trabajadores mediante charlas sobre la importancia de poseer una inteligencia emocional adecuada y como poder afrontar estrés en el trabajo.
4. Se recomienda al departamento de personal que mediante el apoyo de un profesional de psicología evalúe al personal para poder identificar casos y poder tratarlos mediante técnicas apropiadas mejorar el aspecto emocional y poder disipar el estrés en los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, A. (2010). Estrés docente: elaboración de la escala ed-6 para su evaluación. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa* 11(1), 43-91.
- Baron, R. (1988). *El desarrollo de un concepto de bienestar psicológico. Disertación doctoral inédita. Grahamstown. Sudáfrica: Universidad de Rodas.*
- Baron, R. (1977). *Desarrollo del BarOn EQ-I: Una medida de inteligencia emocional y social. 105 convención anual de la asociación psicológica americana en Chicago. Chicago, USA.*
- Bar-On, R. (2000). Inteligencia emocional y social: Perspectivas del inventario del cociente emocional. *El manual de la inteligencia emocional, Francisco: Jossey-Bass, 363-388.*
- Brito, D., Santana, Y. y Pirela, G. (2019). El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico-Profesional de la FACO/LUZ. *Revista arbitrada de la Facultad de Odontología, Universidad del Zulia, 16 (1). Recuperado de https://produccioncientificaluz.org/index.php/cienc_iao/arti_cle/vie_w/33634/35433.*
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.*
- Clemente, V. (2008). *Análisis de la literatura científica en materia de trabajo y salud: sector transporte terrestre de mercancías. Recuperado de <http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/DocCompletoTerrestre.pdf>.*
- Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J. (2009). *El desgaste profesional del médico. Madrid: Díaz de Santos.*

- Goleman, D. (1985). *La inteligencia emocional. porque es más importante que el coeficiente intelectual* Editor digital Piolín.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairós.
- Gonzales, E. y Sánchez, S. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un Centro de Salud de Cajamarca. (tesis maestro)*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Hernandez, A., Ortega, R. y Reidl, L. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En Claves del Pensamiento*, 6(11), 113-129.
- Huamán, A., y Tanco, Y. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio gineco obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. (tesis pregrado)*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Idrogo, H. (2020). *Relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense. (tesis pregrado)*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Ivancevich M., y Matteson, J. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial. 2a. ed.,*. México: Editorial Trillas Serie: Teoría y práctica organizacional.
- Jáuregui, Y. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima. (tesis pregrado)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- León, T, y Arévalo, P. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD Municipal del Cantón Chordeleg. (tesis de pregrado)*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.

- Llanesa, F. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada manual para la formación del especialista (15 ed.)*. Valladolid: Lex Nova.
- López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en Millennials de empresas privadas de Lima. (tesis pregrado)*. Lima, Perú: Universidad de Lima.
- Mac Donald, A. (2014). *Estrés laboral. Teoría y práctica*. Ediciones jurídicas, Ed 2.
- Mateo, M., Rodríguez, M., Costa, R., Sánchez, C., Casimiro, A. y Zabala, M. (2013). Efecto de un programa de intervención sobre el estrés percibido, autoestima y rendimiento en jóvenes pilotos de motociclismo de elite. *Revista de Psicología del Deporte, 22(1)*, 125-133.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (2008). Inteligencia emocional: ¿nueva habilidad o rasgos eclécticos? *Psicólogo estadounidense, 63 (6)*, 503-517.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (1997). *Qué es la inteligencia emocional? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). Desarrollo emocional e inteligencia emocional: implicaciones para los educadores*. Nueva York, USA: Basic Books.
- Medina, A., Preciado, S. y Pando, M. (2007). Adaptación de la Escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Respyn, 1(8)*, 4-31.
- Mehrabian, A. (1996). *Manual de la Escala de Empatía Emocional Equilibrada (BEES)*, Alta Mesa. Monterrey:: Mehrabian.
- Millán, A. C., García-Álvarez, D. J., y D'Aubeterre, M. E. (2014). Efecto de la inteligencia emocional y flujo de trabajo sobre estresores y

bienestar psicológico: Análisis de ruta en docentes. *Revista Colombiana de Psicología*, 23(1),, 207-228.

Morales, R., y Palomino, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristobal de Huamanga. (tesis pregrado)*. Huamanga, Perú: Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga.

Muela, E. (2017). *La Inteligencia Emocional y su incidencia en la Satisfacción Laboral del personal de planta de la empresa SECURIT S.A (tesis pregrado)*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Oblitas, L. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida*. México D:F:: Cengage Learning.

Pegalajar, M. y López, L. (2015). Competencias Emocionales en el Proceso de Formación del Docente de Educación Infantil. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.

Piñán, M. (2019). *Inteligencia emocional y autoestima en el aprendizaje significativo de los estudiantes en la institución educativa Gerónimo Cafferata Marazzi. (tesis doctoral)*. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Ramírez, E. (2021). *Inteligencia emocional y motivación laboral en la municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Iquitos. (tesis maestro)*. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Rodríguez, D., y García, M. (2021). *El estrés y clima laboral del personal de una empresa en la ciudad de Iquitos. (tesis pregrado)*. Iquitos, Perú: Universidad Científica del Perú.

Salinas, D. (2012). *Prevención y afrontamiento del estrés laboral*. España: Ed.CCS.

- Selye, H. (1975). *Tensión sin angustia*. Madrid, España: Guadarrama.
- Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo/baja recompensa. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 1,, 27-41.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag* 2(1), 33-50. Universidad César Vallejo
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista persona*, 4, 129-160.
- Wu, Y.-C. (2011). Estrés laboral y desempeño laboral entre los empleados del sector financiero taiwanés: el papel de la inteligencia emocional. *Comportamiento social y personalidad* 39 (1), 21-32.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

“Inteligencia emocional y su relación con el estrés en trabajadores de una organización, ciudad de Iquitos, 2022”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>La inteligencia emocional tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p><u>Inteligencia emocional</u></p> <p>(X)</p> <p>Intrapersonal</p> <p>Interpersonal</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>Manejo de estrés</p> <p>Estado de ánimo</p>	<p><u>Tipo</u></p> <p>Según la mediación del investigador será observacional ya que el investigador no interviene sobre los resultados, las mediciones reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.</p> <p>Según la planificación de la medición de la variable de estudio será prospectivo ya que el investigador gestiona sus propias mediciones, la información recolectada posee el control del sesgo de medición.</p> <p>Respecto al número de mediciones de la variable de estudio será transversal ya que las variables serán medidas en una sola ocasión.</p> <p>Respecto al número de variables de interés será analítico ya que el análisis estadístico será bivariado, aquí se contrasta la hipótesis.</p>	<p><u>Técnica</u></p> <p>Psicométrica y la encuesta</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p>Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE), adaptado en Perú por Nelly Ugarriza en el 2001.</p> <p>El cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS, con adaptación peruana por (Suárez, 2013)</p>	<p>Alcalde, A. (2010). Estrés docente: elaboración de la escala ed-6 para su evaluación. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa 11(1), 43-91.</p> <p>Baron, R. (1988). El desarrollo de un concepto de bienestar psicológico. Disertación doctoral inédita. Grahamstown. Sudáfrica: Universidad de Rodas.</p> <p>Baron, R. (1997). Desarrollo del BarOn EQ-I: Una medida de inteligencia emocional y social. 105 convención anual de la asociación psicológica americana en Chicago. Chicago, USA.</p> <p>Bar-On, R. (2000). Inteligencia emocional y social: Perspectivas del inventario del cociente emocional. El manual de la inteligencia emocional, Francisco: Jossey-Bass, 363-388.</p> <p>Brito, D., Santana, Y. y Pirela, G. (2019). El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico-Profesional de la</p>
<p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿Cuáles son las características sociodemográficas en los trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional componente intrapersonal y estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional componente interpersonal y estrés laboral en</p>	<p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Identificar las características sociodemográficas de los trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la inteligencia emocional componente intrapersonal y estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la inteligencia emocional componente interpersonal y estrés laboral en</p>	<p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>La inteligencia emocional componente intrapersonal tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>La inteligencia emocional componente interpersonal tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>La inteligencia emocional componente adaptabilidad tiene</p>	<p><u>Estrés laboral</u></p> <p>(Y)</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Territorio organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de cohesión</p>			

<p>trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional componente adaptabilidad y estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional componente manejo de estrés y estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional componente estado de ánimo y estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022?</p>	<p>trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la inteligencia emocional componente adaptabilidad y estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la inteligencia emocional componente manejo de estrés y estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la inteligencia emocional componente estado de ánimo y estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>una relación con el estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022</p> <p>La inteligencia emocional componente manejo de estrés tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>La inteligencia emocional componente estado de ánimo tiene una relación con el estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Respaldo del grupo</p>	<p><u>Diseño</u> no experimental descriptivo correlacional</p> <p><u>Población</u> La población de estudio estará conformada por 200 trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p><u>Muestra</u> La muestra estará conformada por 80 trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022</p> <p><u>Criterios de inclusión</u> Trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p><u>Criterios de exclusión</u> Trabajadores que no pertenecen a la organización ciudad de Iquitos, 2022. Trabajadores que no desearon participar en la investigación.</p>		<p>FACO/LUZ. Revista arbitrada de la Facultad de Odontología, Universidad del Zulia, 16 (1). Recuperado de https://produccioncientificaluz.org/index.php/ciencia/articulo/view/33634/35433. Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.</p> <p>Clemente, V. (2008). Análisis de la literatura científica en materia de trabajo y salud: sector transporte terrestre de mercancías. Recuperado de http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/Informes Propios/Desarrollados/Doc CompletoTerrestre.pdf. Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J. (2009). El desgaste profesional del médico. Madrid: Díaz de Santos.</p> <p>Goleman, D. (1985). La inteligencia emocional. porque es más importante que el coeficiente intelectual Editor digital Piolín.</p>
---	--	--	---------------------------	---	--	--

ANEXO N° 2

Iquitos 10 de enero, 2022

Sr.

Sergio Raúl Barcia Romano

Gerente General Comercializadora San Juan SAC.

Ciudad de Iquitos

Asunto: Solicita autorización para aplicación de instrumentos de investigación

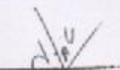
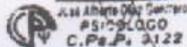
De mi consideración:

A través de la presente le saludo cordialmente y paso a expresarle que en mi calidad de Catedrático investigador de la Universidad Científica del Perú, ubicada en la Av. Abelardo Quiñones 2.5 Km, sede principal en la ciudad de Iquitos, que teniendo conocimiento de su prestigiosa empresa Comercializadora San Juan SAC., de la ciudad de Iquitos, presento a mis Bachilleres del Programa Académico de Psicología MAIRA LIZETH GUEVARA ZAVALETA DNI 72836811 y ANA PAULA THAIZ BALAREZO MARTIN DNI 70433151, las cuales se encuentran en la etapa de aplicación de los instrumentos de su investigación de Tesis, titulada "Inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022".

Solicito a digno despacho autorizar el ingreso de los estudiantes para el recojo de la información requerida.

Conociendo su compromiso con la educación de nuestra región recurro a su persona para que consienta facilidades a los estudiantes.

Atentamente,

JOSÉ DÍAZ GUERRERO
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 3122

Lic. José Díaz Guerrero, Mgr.

Catedrático Universidad Científica del Perú

Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional

Iquitos 15 de enero del 2022

Sra.

Graciela Díaz Mori

Gerente Comercial Comercializadora San Juan S.A.C.

Asunto: Autorización para la aplicación de
instrumentos de investigación.

A través de la presente le saludo cordialmente y comunicarle que las bachilleres de la Universidad Científica del Perú, Programa Académico de Psicología Maira Lizeth Guevara Zavaleta identificada con DNI 72836811 y Ana Paula Thaiz Balarezo Martín identificada con DNI 70433151, las cuales se encuentran en la etapa de aplicación de los instrumentos de su investigación de Tesis, titulada "Inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en trabajadores de una organización ciudad de Iquitos, 2022". Presentan la conformidad de esta gerencia general y le pide a Ud. Señora gerente otorga todas las facilidades que crea conveniente para que las bachilleres puedan recoger la información, ya que los resultados que se obtengan en la investigación serán de utilidad para esta gerencia.

Acentamento



Sergio Raúl Barcia Romano

Gerente General Comercializadora San Juan SAC.

Inteligencia emocional y su relación con el estrés en trabajadores de una organización, ciudad de Iquitos, 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Descripción

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores. Esta investigación es realizada por los Bachilleres en Psicología. Maira Lizeth Guevara Zavaleta DNI 72836811 y Ana Paula Thaiz Balarezo Martin DNI 70433151, de la Universidad Científica Del Perú.

El propósito de esta investigación es determinar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, ciudad de Iquitos, 2022. Ud. fue seleccionado para participar en esta investigación, la selección fue mediante muestreo aleatorio simple y mediante los criterios de inclusión, Ud. cumplió los requisitos de selección.

Si acepta participar en esta investigación se le solicitará responder preguntas de dos instrumentos de evaluación, el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE), el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS. El participar en este estudio le tomará aproximadamente de 20 a 25 minutos.

Riesgos y beneficios

Recuerde que el participar en una investigación conlleva al menos riesgos mínimos, ya que se solicitó el permiso correspondiente al Sr. Sergio Raúl Barcia Romano Gerente General Comercializadora San Juan SAC.

El beneficio de esta investigación conlleva beneficios directos para el participante ya que sabrá en qué nivel se encuentra su inteligencia emocional y si existe estrés entre los compañeros de trabajo.

Confidencialidad

La identidad del participante será protegida, ya que la confidencialidad esta limita por ley. Toda información o datos que pueda identificar al participante serán

manejados confidencialmente. Para eso se tomará las siguientes medidas de seguridad: solamente tendrán acceso a los datos Maira Lizeth Guevara Zavaleta DNI 72836811 y Ana Paula Thaiz Balarezo Martin DNI 70433151, que puedan identificar directamente o no a un participante, incluyendo esta hoja de consentimiento, estos datos serán almacenados en el programa estadístico SPSS v23, por un periodo de 3 meses, una vez concluya este estudio se borrará la base de datos.

Derechos

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con Maira Lizeth Guevara Zavaleta, (Cel: 910213621) o Ana Paula Thaiz Balarezo Martin, (Cel: 999070167).

Si firma este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento.

Nombre del participante

Firma

Fecha

Nombre del investigador

Firma

Fecha

COMPROMISO DE HONOR

Iquitos 15 de enero del 2022.

A través del presente escrito las suscritas Bach. Psic. Maira Lizeth Guevara Zavaleta DNI 72836811 y Bach. Psic. Ana Paula Thaiz Balarezo Martin DNI 70433151 egresadas de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Científica del Perú, nos comprometemos a cumplir con las siguientes disposiciones académicas, conductuales y administrativas.

Nos comprometemos a no interferir con las labores del personal administrativo de la Comercializadora San Juan SAC.

Respetar y asistir con puntualidad a las sesiones programadas para realizar las entrevistas al personal.

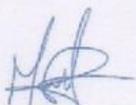
Nos comprometemos a no cometer ningún tipo de plagio o cualquier otro acto de actitud deshonesto que atente contra el normal desarrollo de la investigación.

No involucramos en actos que, por su trascendencia social, comprometan negativamente al prestigio de la Comercializadora San Juan SAC. de Iquitos en perjuicio para la imagen y/o fines de esta.

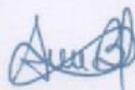
No manifestar conductas que constituyan falta de honestidad, o estén reñidas con la moral y las buenas costumbres.

Siempre dirigirme con el respeto y consideración debida, a cualquier personal de la Comercializadora San Juan SAC.

Atentamente



Bach. Maira Lizeth Guevara Zavaleta
DNI N° 72836811



Bach. Ana Paula Thaiz Balarezo
DNI N° 70433151

Anexo 3:
Inteligencia emocional

Ficha técnica Inventario de Inteligencia Emocional Baron ICE: NA	
Autor	Reuven Bar-On
Procedencia	Toronto – Canadá
Adaptación peruana	Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares (2005)
Significación	Evaluación de las habilidades emocionales y sociales
Áreas	Componente Intrapersonal (CIA). Área que incorpora son los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. Ítems (3, 7, 17, 28, 45, 53). Componente interpersonal (CIE). área que reúne los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal. Ítems (2, 5, 10, 14, 20, 24). Componente de adaptabilidad (CAD). área que reúne los siguientes componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas. Ítems (8, 12, 16, 22, 25, 27, 30). Componentes del manejo de estrés (CME). área que reúne los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos. Ítems (6, 11, 13, 15, 21, 26). Componentes del estado de ánimo en general (CAG). área que reúne los siguientes componentes: Ítems (1, 4, 9, 18, 19, 23, 29)
Validez	Por medio de un análisis factorial exploratorio, fueron examinados los 40 ítems de las escalas; intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad, evaluados en una población de muestra conformada por 3374 niños y adolescentes del departamento de Lima. Donde se empleó el análisis de los componentes primordiales con una rotación Varimax, en el cual se mostró que 40 ítems estudiados presentan pesos factoriales rotadas, valores propios y porcentaje de varianza para cada uno de los factores de este análisis factorial exploratorio para la muestra total y las submuestras según género (varones = 1793, mujeres = 15819) y gestión (estatal= 1858, particular = 1516). Las relaciones de cada una de las escalas con el cociente emocional total va desde baja .37 a elevada .94, pero todas ellas son significativas al uno por ciento.
Confiabilidad	Ugarriza (2001) desarrollo la confiabilidad test - retest; cabe señalar que el retest empleado en una muestra conformada de 60 niños con edades que oscilan fue de 13.5 años, informó la estabilidad del inventario, cuyos componentes fluctúan entre .77 y .88 para la forma completa como también para la abreviada. Sin embargo, en las muestras normativas además de los resultados del género y grupos de edad, se procedió a analizar los resultados de la gestión y el grupo de edad. La consistencia interna fue evaluada por medio de un método de coeficientes de Alfa Cronbach, obteniendo coeficientes entre 0.00 (confiabilidad muy baja) y 1.00 (confiabilidad perfecta).

Niveles y rangos del cuestionario de inteligencia emocional

	deficiente	promedio	bueno
Intrapersonal	3-5	6-8	10-12
Interpersonal	8-16	17-24	25-32
Adaptabilidad	6-12	13-18	19-24
Manejo de estrés	8-16	17-24	25-32
Estado de animo	10-20	21-31	32-41
Impresión positiva	5-10	11-15	16-20
Índice de inconsistencia	20-39	40-59	60-79
IE	60-118	119-186	187-240

Nota:

Impresión positiva

Escala que detecta a las personas cuando quieren dar impresiones exageradas de ellos mismos.

Índice de inconsistencia

Indica si las personas respondieron al azar

Componentes	Ítems
intrapersonal	28, 45, 53
interpersonal	2, 5, 10, 14, 24, 36, 41, 45,
Adaptabilidad	12,16, 25,34, 44, 57
Manejo de estrés	6,15,21,39,46,49, 54,58
Estado de animo	1,4,9,13,19,23,29,32,37,50
Impresión positiva	8,18,27,33,42
Índice de inconsistencia	56,3,7,30,17,20,26,38,40,55,60,11,31,22,43,51,35,48,47,59

Inventario emocional BarOn: NA - A

Adaptado por Dra. Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares Del Aguila

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta

1	2	3	4
Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo

N°	Ítems	1	2	3	4
1	Me gusta divertirme.				
2	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.				
3	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.				
4	Soy feliz				
5	Me importa lo que les sucede a las personas				
6	Me es difícil controlar mi cólera.				
7	Es fácil decirle a la gente cómo me siento				
8	Me gustan todas las personas que conozco				
9	Me siento seguro (a) de mí mismo (a).				
10	Sé cómo se sienten las personas				
11	Sé cómo mantenerme tranquilo (a).				
12	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.				
13	Pienso que las cosas que hago salen bien				
14	Soy capaz de respetar a los demás.				
15	Me molesto demasiado de cualquier cosa				
16	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.				
17	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos				
18	Pienso bien de todas las personas.				
19	Espero lo mejor.				
20	Tener amigos es importante				
21	Peleo con la gente.				
22	Puedo comprender preguntas difíciles.				
23	Me agrada sonreír				
24	Intento no herir los sentimientos de las personas.				
25	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo				
26	Tengo mal genio				

27	Nada me molesta				
28	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
29	Sé que las cosas saldrán bien.				
30	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles				
31	Puedo fácilmente describir mis sentimientos				
32	Sé cómo divertirme				
33	Debo decir siempre la verdad				
34	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero				
35	Me molesto fácilmente				
36	Me agrada hacer cosas para los demás				
37	No me siento muy feliz				
38	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas				
39	Demoro en molestarme				
40	Me siento bien conmigo mismo (a).				
41	Hago amigos fácilmente				
42	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago				
43	Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento				
44	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
45	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos				
46	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo				
47	Me siento feliz con la clase de persona que soy.				
48	Soy bueno (a) resolviendo problemas				
49	Para mí es difícil esperar mi turno				
50	Me divierte las cosas que hago.				
51	Me agradan mis amigos.				
52	No tengo días malos				
53	Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos				
54	Me disgusto fácilmente.				
55	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste				
56	Me gusta mi cuerpo				
57	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.				
58	Cuando me molesto actúo sin pensar				
59	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				
60	Me gusta la forma como me veo				

Estrés laboral

Diseñado	OMS-OIT.
Adaptado en el Perú	Suarez, A. en el 2013
Aplicación	Individual y colectiva.
Tiempo de aplicación	20 min.
Descripción	El cuestionario consta de 25 ítems, agrupados en siete dimensiones que definen los aspectos principales del estrés laboral: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo.
Confiabilidad	La confiabilidad del instrumento se obtuvo con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.97, lo cual sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio
Validez	La validez de constructo se realizó mediante el análisis factorial donde se obtuvo un índice de KMO de 0.953 y la prueba de esfericidad de Bartlett denotó un índice Chi-cuadrado de Pearson significativo ($\chi^2=4752.595$), determinando que la estructura matricial es apta. Dichos procedimientos evidenciaron que el instrumento mide lo que pretende medir; es decir, el análisis de datos determinó que la escala es válida.

Niveles y rangos del cuestionario estrés laboral

Dimensiones	Leve	Moderado	Alto
Clima organizacional	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Estructura organizacional	4 – 12	13 - 20	21 – 28
Territorio organizacional	3 – 9	10 – 15	16 – 21
Tecnología	3 – 9	10 – 15	16 – 21
Influencia del líder	4 – 12	13 - 20	21 – 28
Falta de cohesión	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Respaldo del grupo	3 – 9	10 – 15	16 - 21
Estrés laboral	25 – 81	82 - 131	132 - 175

Cuestionario
Estrés laboral

A continuación, lee las afirmaciones y marca con un aspa (x) si estás de acuerdo o en desacuerdo, según la siguiente leyenda:

1	2	3	4	5	6	7
Nunca es fuente de estrés	Rara veces es fuente de estrés	Ocasionalmente es fuente de estrés	Algunas veces es fuente de estrés	Frecuentemente es fuente de estrés	Generalmente es fuente de estrés	Siempre es fuente de estrés

Área: _____ **Cargo:** _____ **Edad:** _____

Sexo: Masculino () Femenino () **Estado civil:** Casado () Viudo () Soltero ()
Divorciado ()

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
	Dimensión 1: Clima organizacional							
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa Comercializadora "San Juan" SAC me causa estrés							
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
3	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
4	El que la empresa Comercializadora "San Juan" SAC carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
	Dimensión 2: Estructura organizacional							
5	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa							
6	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa Comercializadora "San Juan" SAC y tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
7	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa Comercializadora "San Juan" SAC me causa estrés							
8	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
	Dimensión 3: Territorio organizacional							
9	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							

10	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
11	El que tenga que trabajar con miembros de otras oficinas me estresa							
	Dimensión 4: Tecnología							
12	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
13	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa Comercializadora "San Juan" SAC.							
14	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							
	Dimensión 5: Influencia del líder							
15	El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa							
16	El que mi supervisor no me respete me estresa							
17	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
18	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
	Dimensión 6: Falta de cohesión							
19	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
20	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
21	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
22	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
	Dimensión 7: Respaldo del grupo							
23	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
24	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
25	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							